



COMPROMISO N° 01

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA, DE FORMA MENSUAL.

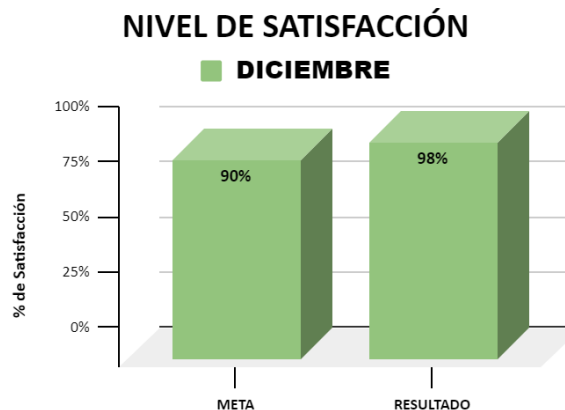
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

98% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 50
USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 10



COMPROMISO N° 01

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IGUAL O SUPERIOR AL 5% DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA, DE FORMA MENSUAL.

META:

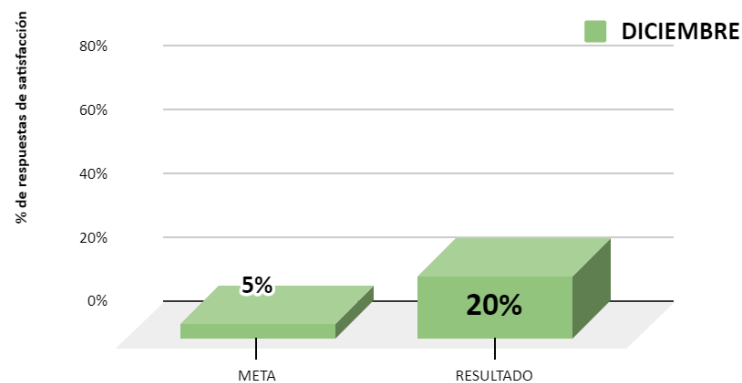
RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN \geq 5 %.

RESULTADO:

20 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

10 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 50 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 20%

NIVEL DE RESPUESTAS DE SATISFACCIÓN



COMPROMISO N° 02

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO¹ DE FORMA GRUPAL.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO DE MANERA GRUPAL, DE FORMA MENSUAL.

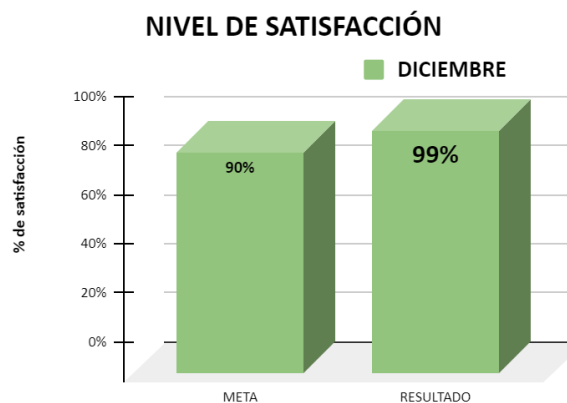
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

99% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN :25



¹La encuesta de satisfacción se enviará virtualmente finalizando la tercera etapa del Servicio.

COMPROMISO N° 03

EMITIR RESPUESTA A TRAVÉS DE OFICIOS O CORREOS ELECTRÓNICOS A LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIERAN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL, Y PROGRAMAR EL DESARROLLO DE LAS ETAPAS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN.

INDICADOR:

SOLICITUDES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO DE CINCO DÍAS HÁBILES.

META:

ATENCIÓN DE SOLICITUDES ≤ 5 DÍAS HÁBILES

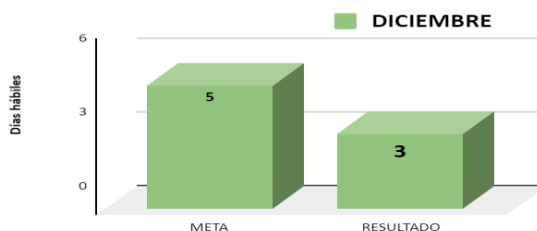
RESULTADO:

EN EL MES DE DICIEMBRE SE ATENDIERON 08 SOLICITUDES EN UN MÁXIMO DE 5 DIAS HÁBILES

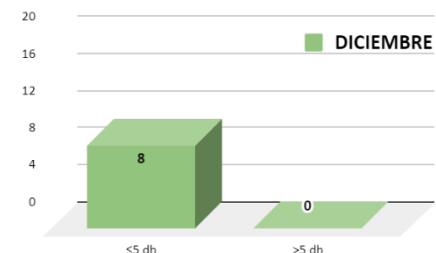
TOTAL, DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 08

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON ≤ 5: 08
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON >5: 0

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES



Nº DE SOLICITUDES ATENDIDAS



En este mes de diciembre se observa que se efectuó la atención a una institución de la cual no se tiene registros de solicitud; por tanto se ha conversado con el consultor y enviado un correo internamente para que ello no vuelva a ocurrir.

¹La respuesta se hará a través de oficios o correos electrónicos dirigidos a los representantes de las organizaciones.

COMPROMISO N° 04

BRINDAR A LA ORGANIZACIÓN LA RELACIÓN DE LOS USUARIOS QUE NO ASISTIERON² A LA ETAPA FINAL DEL SERVICIO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES, A FIN DE QUE LOS USUARIOS PUEDAN RESERVAR UNA CITA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

INFORMACIÓN DE USUARIOS QUE NO ASISTIERON A LA ETAPA FINAL DEL SERVICIO EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES.

META:

BRINDAR A LA ORGANIZACIÓN INFORMACIÓN DE USUARIOS QUE NO ASISTIERON ≤ 5 DÍAS HÁBILES.

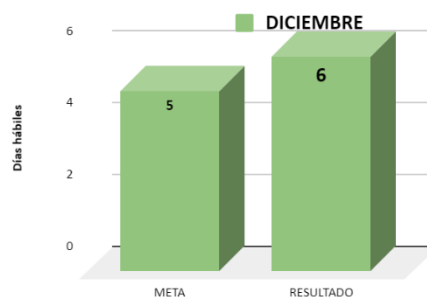
RESULTADO:

SE BRINDO INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES EN UN PLAZO MAXIMO DE 6 DIAS HABILES

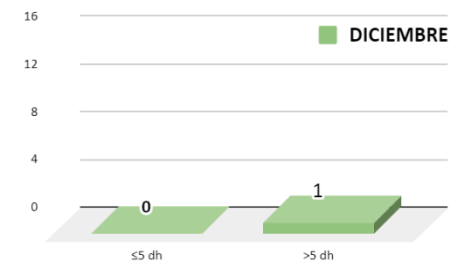
TOTAL DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES: 1

- **Nº DE CORREOS QUE SE ENVIARON ≤ 5:**
- **Nº DE CORREOS QUE SE ENVIARON >5: 01**

TIEMPO MÁXIMO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES



Nº DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES



Se puede apreciar que en este mes no se ha llegado a la meta de cumplimiento del compromiso 4. Por lo tanto, se ha emitido vía correo a la representante de la institución con las disculpas del caso por el retraso en el envío de información y se ha conversado y enviado un correo a la consultora para que no vuelva a ocurrir ello.

²Una vez contrastada el registro de participantes a la 1era y 2da sesión del servicio